



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os devidos estudos para a contratação de solução que atenderá à necessidade abaixo especificada.

1.2. O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

1.3. A elaboração do Estudo Técnico Preliminar de Contratação (ETP) constitui a primeira etapa do planejamento de contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução e dá base ao Termo de Referência (TR) a ser elaborado caso se conclua pela viabilidade da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A SAE enfrenta uma limitação crítica em seu quadro de funcionários efetivos, que não é suficiente para atender à demanda pelos serviços prestados, no atendimento presencial e remoto através dos canais de comunicação da SAE. O atendimento presencial é essencial para procedimentos que requerem a presença do interessado, garantindo que todos os trâmites sejam realizados de forma adequada. Além disso, o atendimento remoto por meio de WhatsApp e telefonia é fundamental para agilizar o processo em casos onde a presença física do cliente não é necessária, oferecendo uma alternativa prática e conveniente para os cidadãos.

2.2 Diante desse cenário, a falta de um quantitativo adequado de profissionais impacta diretamente na eficiência e na qualidade do atendimento, dificultando a resolução de demandas e comprometendo a satisfação dos usuários. É imprescindível reconhecer a necessidade de reforço na equipe para que a SAE consiga atender às expectativas dos cidadãos, assegurando a continuidade dos serviços essenciais de maneira ágil e eficaz.

2.3 Assim, é necessário um estudo detalhado que considere essa carência de pessoal, permitindo a definição de ações futuras para garantir a capacidade de atendimento da SAE em todas as suas modalidades.

3. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL (PAC) / PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

3.1 Por tratar-se de atividade de relevância inquestionável ao atendimento de clientes da Autarquia SAE, as despesas relacionadas ao atendimento desta necessidade foram devidamente previstas e consideradas no Orçamento anual (LOA) da Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO

4.1 O levantamento de mercado foi realizado com o objetivo de identificar alternativas viáveis para a prestação dos serviços de atendimento presencial e remoto através dos canais de comunicação da SAE, da Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE), assegurando que a solução escolhida atenda plenamente às necessidades da autarquia, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico.



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

4.2 Considerações necessárias: A SAE enfrenta uma limitação crítica em seu quadro de funcionários efetivos, que não é suficiente para atender à demanda pelos serviços prestados. O atendimento presencial é essencial para procedimentos que requerem a presença do interessado, garantindo que todos os trâmites sejam realizados de forma adequada. Além disso, o atendimento remoto por meio de WhatsApp e telefonia é fundamental para agilizar o processo em casos onde a presença física não é necessária, oferecendo uma alternativa prática e conveniente para os cidadãos. A falta de um quantitativo adequado de profissionais impacta diretamente na eficiência e na qualidade do atendimento, dificultando a resolução de demandas e comprometendo a satisfação dos usuários. A SAE não pode realizar concursos públicos neste momento em razão da necessidade de agilidade pontual em promover tal contratação.

4.3 Análise das Alternativas: Foram analisadas diferentes alternativas disponíveis no mercado, incluindo:

4.3.1 Contratação de Serviços de Atendimento/recepção: A terceirização de serviços de atendimento pode ser uma solução viável. Empresas especializadas podem fornecer profissionais qualificados para atender tanto presencialmente quanto remotamente os clientes da Autarquia, garantindo que as necessidades dos cidadãos sejam atendidas de forma eficiente. Essa alternativa permite à SAE contar com um quadro de funcionários com treinamento e experiência no atendimento ao público, reduzindo a curva de aprendizado e melhorando a qualidade do serviço prestado, ainda, garantia que a responsabilidade de treinamento e capacitação em atendimento dos profissionais fosse repassada a contratada.

4.3.2 Plataformas de Atendimento Virtual: Outra alternativa a ser considerada é a utilização de plataformas de atendimento virtual. Estas soluções oferecem chatbots e assistentes virtuais que podem atender a demandas comuns de forma automatizada, reduzindo a necessidade de interação humana em questões simples. Embora essa alternativa não substitua completamente o atendimento presencial, pode agilizar o atendimento remoto e liberar a equipe para lidar com questões mais complexas. No entanto, embora a utilização de plataformas de atendimento virtual, como chatbots e assistentes virtuais, possa parecer uma solução prática, essa alternativa não se mostra a melhor escolha para a SAE no momento. Apesar de oferecerem a possibilidade de automatizar atendimentos simples, os chatbots muitas vezes enfrentam limitações na compreensão de consultas complexas, o que pode resultar em frustrações para os usuários. Além disso, a implementação e a manutenção dessas plataformas exigem investimentos significativos em tecnologia e treinamento, que podem não ser justificáveis em relação aos benefícios esperados. A complexidade da legislação e dos serviços prestados pela SAE pode demandar um atendimento mais personalizado, que essas soluções automatizadas não conseguem oferecer adequadamente.

4.3.3 Contratação de Serviços de Teleatendimento: Empresas que oferecem serviços de teleatendimento podem ser contratadas para gerenciar as demandas recebidas via telefone e WhatsApp. Essa alternativa é especialmente útil para garantir que as consultas e solicitações dos cidadãos sejam atendidas de forma rápida e eficiente, otimizando o fluxo de atendimento e aumentando a satisfação do usuário. No entanto, a contratação de empresas que oferecem serviços de teleatendimento pode ser uma alternativa atrativa, mas também apresenta desafios. Embora possam otimizar o fluxo de atendi-



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

mento e garantir que as demandas sejam atendidas rapidamente, a dependência de serviços terceirizados pode gerar custos recorrentes e limitações em termos de controle sobre a qualidade do atendimento. Além disso, a necessidade de coordenação entre a equipe interna da SAE e os prestadores de serviços pode introduzir complicações logísticas e reduzir a agilidade na resolução de problemas. Para serviços que exigem um conhecimento mais profundo sobre as especificidades da autarquia e suas operações, a contratação de profissionais internos, que compreendam o contexto e as necessidades dos cidadãos, pode ser mais eficaz e garantir um atendimento de maior qualidade. Em razão disso, tal implementação deve ser feita com prazo de adequação maior.

4.4 Da modalidade da contratação: A escolha pela modalidade de pregão eletrônico para a contratação dos serviços de atendimento/recepção é obrigatória nos termos da Lei nº 14.133/2021, que estabelece diretrizes para licitações e contratos administrativos. De acordo com a legislação, o pregão eletrônico é a modalidade prevista para a aquisição de bens e serviços comuns, que são aqueles cujas especificações podem ser facilmente definidas em termos de qualidade e quantidade. O pregão eletrônico deve ser utilizado obrigatoriamente para essas contratações devido à sua natureza voltada à obtenção de propostas mais vantajosas para a administração pública, promovendo ampla concorrência e transparência no processo. Essa modalidade proporciona uma disputa mais competitiva e eficiente, permitindo a participação de um número maior de fornecedores e reduzindo custos operacionais pela realização do processo de forma eletrônica. Além disso, a Lei nº 14.133/2021 estabelece que o pregão eletrônico é o procedimento padrão para contratações de serviços comuns, como os serviços de atendimento ao público, que englobam tanto o atendimento presencial quanto remoto através dos canais de comunicação da SAE,. Isso garante que a escolha da modalidade esteja em conformidade com a legislação vigente. Portanto, a utilização do pregão eletrônico para essa contratação não apenas é recomendada, mas obrigatória, assegurando a legalidade e a eficiência do processo licitatório.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 São requisitos essenciais ao atendimento das necessidades para prestação dos serviços de atendimento, objeto da presente contratação:

- a) Para a execução dos serviços a contratada devera disponibilizar profissionais para o exercício das funções;
- b) Atenda integralmente as especificações do edital, contrato e termo de referência;
- c) Atenda às normas técnicas de saúde, higiene e segurança do trabalho, bem como legislação vigente sobre o tema;
- d) Que esteja apto a iniciar a prestação de serviços de acordo com a necessidade da SAE, possuindo toda a estrutura necessária ao pleno atendimento das demandas;
- e) Os serviços a serem contratados são necessários para garantir o atendimento da instituição em suas diversas áreas, devendo, portanto, serem executados de forma continua, visto que a descontinuidade pode ocasionar prejuízos à Administração;
- f) Serviços prestados de forma continua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam a atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

do órgão, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional;

- g) Os serviços objeto do presente certame serão executados diariamente, em horários estabelecidos de acordo com a conveniência administrativa da SAE, bem como a legislação trabalhista e a convenção coletiva da categoria;
- h) Além do atendimento aos requisitos de regularidades jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária e da qualificação econômico-financeira necessárias à contratação com a Administração Pública, a empresa a ser contratada deverá comprovar, ainda, atestado de capacidade técnica para o atendimento da necessidade da Contratante;
- i) O contrato terá duração inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, e desde que haja autorização formal da autoridade competente;
- j) A prestação do serviço em questão não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- k) A contratação de atendentes/recepcionistas diurnos, em escala de 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta para execução de trabalho na área Administrativa da Contratante.
- l) A CONTRATADA não terá direito subjetivo à prorrogação contratual.
- m) O adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.
- n) A empresa deverá apresentar declaração em que assume o compromisso sob as penas da lei, que não utilizará, na execução do contrato, pessoal que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de servidor da Autarquia SAE que exerça cargo em comissão ou função de confiança
- o) O critério de julgamento da proposta é o de menor preço global;
- p) A Autarquia poderá adotar Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- q) A exigência do atestado de capacidade técnica, visa avaliar se os proponentes à prestação dos serviços possuem conhecimento técnico e gerencial para prestá-los com a qualidade e competência indispensáveis ao bem público;

5.2 São requisitos de qualificação/ capacidade técnica:

5.2.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a um ano, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, para comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados e/ou contratos, exceto se firmada contratação para ser executada em prazo inferior.

5.2.2 Para fins de comprovação da capacidade técnica, a licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto a ser licitado, por meio de apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa licitante desempenhou ou desempenha serviços de recepção/atendimento com mão de obra alocada nas funções de atendimento (ou recepcionista) com,



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados.

5.2.3 Para a comprovação do número mínimo de postos exigidos, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitando por período não inferior a 3 (três) anos.

5.2.4 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

5.2.5 Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado e deverá conter a identificação do órgão da Administração Pública ou empresa emitente (razão social, CNPJ e dados de contato), a identificação do contrato extinto ou vigente de prestação de serviços, descrição do objeto contratado, prazo de execução do trabalho e a discriminação dos serviços executados e quantitativos de pessoal empregada.

5.2.6 Não terá validade alguma o atestado emitido pelo próprio licitante ou por empresa pertencente ao mesmo grupo.

5.3 Os Requisitos de Habilitação Jurídica, Fiscal, Trabalhista e Econômico-Financeira: Serão estabelecidos conforme rol da Lei 14.133/21 de 01º de abril de 2021 e a IN 7 de 20 de setembro de 2018.

5.3.1 No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;

5.3.2 Em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada:

5.3.2.1. ato constitutivo em vigor, devidamente registrado e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

5.3.2.2. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

5.3.2.3. Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

5.3.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.

5.3.3. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

5.3.4 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) referente aos créditos tributários por ela administrado, inclusive a regularidade relativa à Seguridade Social (INSS);

5.3.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

5.3.6 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

5.3.7 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.3.8 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

5.3.9 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, assinados por contador/técnico em contabilidade, regularmente habilitado, e pelo sócio administrador, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

a sua substituição por balancetes ou balanço provisório, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, mencionando expressamente, o número do livro Diário e das folhas em que se encontra transcrito e o número de autenticação do livro na Junta Comercial;

5.3.10 Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;

5.3.11. Comprovação de boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (ILG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (ILC), superiores a 1 (um);

5.3.12. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;

5.3.13 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanço provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

5.4 Da Conta Depósito Vinculada

5.4.1 A CONTRATADA deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.4.2 Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

5.4.3 Autorizar o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta-deposito vinculada específica, em nome do prestador de serviços, bloqueada para movimentação, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores.

5.4.4 O montante dos depósitos da conta vinculada, será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

5.4.4.1 - 13º (décimo terceiro) salário;

5.4.4.2 - Férias e um terço constitucional de férias;

5.4.4.3 – Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa,



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

5.4.4.4 Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário;

5.4.4.5 Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5, de 2017, alterada pela instrução normativa nº 07 de 20 de setembro de 2018.

5.4.5 A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

5.4.6 Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

5.4.7 A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

5.4.8 A empresa deverá apresentar ao órgão contratante, no prazo máximo de 03(três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

5.4.9 O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

5.5 A Contratada deverá ser especializada no ramo e possuir experiência comprovada na execução do serviço. Deverá ainda ser capaz de fornecer profissionais habilitados e capacitados a exercer as atividades atendimento/recepção.

5.6 Dos custos e da formação dos preços

5.6.1 A Planilha de Custos e Formação de Preços, Anexo VII-D à instrução Normativa nº 05 de 26 de maio de 2017 (disponíveis no site <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/anexo-in5-2017>) alterada pela instrução normativa nº 07 de 20 de setembro de 2018, deverá conter o detalhamento dos custos que compõem o preço do homem/mês.

5.6.2 As categorias profissionais dos postos alocados para a prestação do serviço são previstas na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO. Sugere-se a categoria funcional: CBO 4221-05¹.

5.6.3 Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional, o

¹ A definição da categoria funcional "sugere-se" CBO 4221-05 na licitação é uma recomendação para garantir que os profissionais contratados possuam as competências e habilidades necessárias para a execução dos serviços. Essa sugestão visa assegurar que a mão de obra atenda aos requisitos técnicos e operacionais exigidos, promovendo eficiência e qualidade. Além disso, a indicação contribui para a padronização das funções, facilitando a supervisão e o gerenciamento das atividades dentro da SAE.



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

reajuste contratual deve ocorrer a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a categoria profissional abrangida pelo contrato.

5.6.4 O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT) indicada na proposta, cabendo à Autarquia aferir a exequibilidade da proposta da licitante com base na Convenção Coletiva de trabalho que houver sido indicada.

5.6.5 Os salários deverão obedecer, no mínimo, os valores estabelecidos em convenção indicada pela licitante, observada a Categoria vinculada ao objeto contratado. Para tanto, sugere-se e segue anexa a CCT para recepcionista vigente para Ituiutaba, sob número de registro no Ministério do Trabalho e Emprego: MG001431/2024.

Observação: A determinação na licitação de que "os salários deverão obedecer, no mínimo, os valores estabelecidos em convenção indicada pela licitante, observada a categoria vinculada ao objeto contratado" é uma medida essencial para garantir que os profissionais envolvidos na execução dos serviços recebam uma remuneração justa e condizente com as práticas do mercado. Essa abordagem assegura que a administração pública cumpra sua responsabilidade social e valorize o trabalho dos colaboradores, refletindo em maior qualidade nos serviços prestados.

Para fundamentar essa decisão, sugerimos a utilização da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente para Porteiro em Ituiutaba, registrada sob o número MG001431/2024 no Ministério do Trabalho e Emprego. A adoção de um referencial como a CCT permite que as propostas sejam mais transparentes e competitivas, uma vez que os licitantes estarão cientes das condições mínimas de remuneração exigidas no mercado local. Isso não só estimula a competitividade entre os fornecedores, mas também ajuda a garantir que os trabalhadores não sejam explorados e que suas condições de trabalho sejam respeitadas. No entanto, conforme o entendimento expresso no Acórdão 1.207/2024 – Plenário (Processo TC 018.082/2023-8), o Tribunal de Contas da União (TCU) destacou que a Administração Pública responsável pela licitação não pode usar a negociação coletiva de trabalho como critério para a aceitação da proposta. Isso significa que, embora a recomendação de se considerar a CCT seja válida para referência de valores, a administração não deve determinar, no edital da licitação, a convenção coletiva a ser utilizada na formação de preços e propostas. Dessa forma, a SAE deve agir de maneira a respeitar a autonomia dos licitantes e a flexibilidade nas negociações, permitindo que cada empresa indique a convenção que melhor se adeque às suas condições, desde que respeitados os valores mínimos estabelecidos. Isso promove um ambiente de concorrência mais saudável, assegurando que a escolha do fornecedor se baseie em critérios objetivos de qualidade e preço, enquanto ainda se protege os direitos trabalhistas dos funcionários.

5.6.6 Deverão ser orçados os benefícios previstos no Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho adotado e informado pela Licitante.

5.6.7 Os benefícios orçados e que darão base ao preço final da proposta serão, obrigatoriamente, repassados aos empregados na forma prevista em Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho vinculado ao objeto, sob pena de aplicação de penalidades previstas nesse Termo de Referência e no Contrato.



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

5.6.8 O empregado da Contratada não será considerado Funcionário Público, exceto para efeitos penais (Art. 327 Código Penal Brasileiro), ou seja, quaisquer benefícios outorgados por meio de Leis, Decretos ou outros normativos destinados ao Funcionalismo Público, como por exemplo, Pontos Facultativos, não serão extensivos aos empregados da Contratada.

5.6.9 Os serviços serão prestados de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do funcionamento das atividades da SAE, assim o contrato terá duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessíveis períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas, com o limite estabelecido pela Lei Federal 14.133/2021.

5.6.10 Não será exigido nenhum EPI ou EPC para utilização nestes postos.

5.6.11 O mês e ano referência para formação de preços será aquele da data da apresentação da proposta comercial na sessão pública do pregão.

5.6.12 A vistoria dos locais não é obrigatória porém é recomendável para formulação de propostas.

5.6.13 O atestado de vistoria será disponibilizado pela SAE, no momento da realização da mesma.

5.6.14 Haverá previsão editalícia para provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta depósito vinculada específica (com correção por índice poupança), em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo VII da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas na referida norma.

5.6.15 Todos os locais de execução de serviços possuem ambiente para troca de vestuário, copa para realizar as refeições, acomodação (sem exposição à intempéries), banheiro e água potável.

5.6.16 Para composição de custos, segue descrição dos uniformes a serem utilizados pelos profissionais na execução dos serviços na Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba:

UNIFORME MASCULINO/FEMININO ²	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Calça	Comprida, modelo jeans padrão, com 02 bolsos laterais (frontais), 02 traseiros e presilhas para cinto, sem detalhes.
Camisa Social	Sugestão: tecido tipo "Fil-a-Fil", 119gr/m ² , 50% copenteadado e 50% pes, cor azul A (referência cartela Tecidos Profissionais Toyobo), manga curta, com logo da licitante bordado no bolso (lado esquerdo).

² A definição do uniforme a ser utilizado pelos funcionários da empresa contratada é fundamental para assegurar a padronização, identificação e profissionalismo dos colaboradores nas dependências da SAE. Isso não apenas reforça a imagem institucional, mas também promove a segurança e a disciplina, facilitando a supervisão e o controle das atividades executadas em regime de dedicação exclusiva.



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

5.7 Da Garantia da Execução do Contrato

5.7.1 A adjudicatária deverá oferecer, a título de garantia do contrato, e conforme o art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021 o montante de 5 % (cinco por cento) do valor do mesmo, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- a. Caução em dinheiro;
- b. Título da dívida pública;
- c. Seguro-garantia;
- d. Fiança bancária.

5.7.2 A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída somente após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração.

5.8 Dos critérios de Reajuste

5.8.1. O valor a ser contratado poderá ser alterado, com as devidas justificativas, observado o disposto no art. 124 da Lei 14.133/2021 e posteriores alterações e demais normas de direito aplicáveis.

5.8.2. Havendo prorrogação contratual, após o interregno de 01 (um) ano da data da contratação e mediante solicitação do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice INPC/IBGE do período, e em sua falta, aplicar-se-á o índice fixado pelo Governo Federal, no período do reajuste, legalmente permitido à época, mediante Termo Aditivo ao contrato ou Termo de Apostilamento ao contrato.

5.8.3. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de 01 (um) ano, contado da data da contratação.

5.8.4. Referido reajuste deve ser solicitado, mediante requerimento formal entregue na Área de Suprimentos da SAE, localizada na Rua 33 nº 474 –Setor Sul, CEP 38.300-030, Ituiutaba/MG, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 07h30min às 11h30min e das 13h às 17h.

5.9 Da extinção contratual

5.9.1 O contrato poderá ser extinto nas situações previstas no art. 137 da Lei 14.133/2021, oportunidade em que deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1 A solução proposta para a contratação, conforme o levantamento de mercado realizado (item 4) e a descrição da necessidade da contratação (item 2), é resultado de uma análise detalhada. Identificamos que há soluções disponíveis e viáveis no mercado que atendem integralmente às necessidades da SAE, observando os aspectos de conveniência, economicidade e eficiência, em conformidade com o disposto no Inciso I do artigo 11 da Lei n.º 14.133/2021.

6.2 É importante destacar que dedicar tempo à busca de informações sobre soluções que não atendem aos requisitos da Administração representa um esforço infrutífero. Considerando as particularidades do objeto e as necessidades apresentadas com base no interesse público, foi realizado um levantamento de mercado sobre opções disponíveis e, em seguida, a forma de contratação que apresentou viabilidade técnica e econômica.



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

6.3 Justificativa técnica e econômica da escolha da solução - Contratação de Serviços de Atendimento/recepção: A escolha pela contratação de serviços de atendimento presencial para a Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE) se revela como a solução mais adequada e eficiente, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico. Este modelo de contratação é fundamentado em uma análise detalhada das alternativas disponíveis e nas necessidades específicas da autarquia. A análise de mercado demonstrou que, apesar das vantagens associadas à implementação de sistemas eletrônicos de controle de acesso, como leitores biométricos e câmeras de segurança, essa alternativa enfrenta desafios significativos. Os custos iniciais para aquisição e instalação desses equipamentos são elevados, podendo sobrecarregar o orçamento da SAE. Além disso, as despesas contínuas com manutenção e suporte técnico representariam um ônus financeiro adicional. A integração de novos sistemas à infraestrutura existente poderia causar complicações técnicas e interrupções temporárias nas operações, exigindo tempo e recursos consideráveis para ajustes. Em contraste, a terceirização dos serviços de atendimento proporciona uma solução prática e econômica. Empresas especializadas podem fornecer profissionais qualificados para atendimento tanto presencial quanto remoto através dos canais de comunicação da SAE, garantindo que as necessidades dos cidadãos sejam atendidas de maneira eficiente. Essa alternativa permite à SAE contar com um quadro de funcionários já treinados e experientes, reduzindo a curva de aprendizado e melhorando a qualidade do serviço prestado. Além disso, a responsabilidade pelo treinamento e capacitação dos profissionais fica sob a contratada, liberando a equipe interna para outras atividades essenciais. Portanto, a manutenção da contratação terceirizada de serviços de atendimento é a escolha mais adequada para a SAE, alinhando-se às suas necessidades atuais e aos objetivos de operação eficiente. Esta abordagem garante a continuidade dos serviços de atendimento de forma confiável e sem interrupções, preservando a qualidade das operações da autarquia com um investimento que se mostra mais compatível com suas condições financeiras e operacionais.

6.4 Condições de execução dos serviços: os serviços deverão ser executados com observância dos itens abaixo:

- a) Receber, preencher, registrar e analisar ordens de serviços, assim como o lançamento e baixa das mesmas, em software específico, objetivando dar suporte na execução dos seus serviços;
- b) Assumir o posto devidamente uniformizados e com aparência pessoal adequada;
- c) Realizar atividades de atendimento ao cliente interno e externo de forma pessoal, contribuindo para que o andamento dos processos ocorra de forma eficaz (informar, orientar e solicitar serviços internos e externos, auxiliando colaboradores no cumprimento de suas tarefas, praticar e buscar permanentemente a qualidade e produtividade na realização das atividades de atendimento personalizado).
- d) Executar outras tarefas correlatas.
- e) Fazer distribuição de ligações internas e externas, orientando e fornecendo informações básicas sobre o atendimento na SAE;
- f) Sistematizar e controlar o quantitativo de ligações DDD e DDI, obedecendo os parâmetros e limites estabelecidos pela SAE;



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

- g) Cumprir prontamente as tarefas que receber, segundo as prioridades estabelecidas pela chefia da SAE, com correção e nos moldes em que previamente forem informados;
- h) Permanecer no posto de trabalho durante todo o seu turno, podendo deixá-lo unicamente por motivo de força maior, devidamente justificado;
- i) Manter sigilo de informações, que por qualquer meio venha a ter acesso, referentes à Administração da SAE, servidores, contribuintes ou qualquer outra que pela sua natureza não deva ser divulgada. Em caso de descumprimento do sigilo de informações, a Administração da SAE procederá à análise e as ações cabíveis, sem prejuízo das sanções na esfera penal e civil. Observar prontamente na execução dos serviços a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei n.º 13.709/2018.
- j) Zelar pela limpeza e manutenção das instalações, mobiliário e equipamentos do setor;
- k) Executar as demais atividades inerentes ao cargo.
- l) Todos os funcionários da Contratada apresentar-se-ão nos seus devidos postos trajando uniforme, com identificação da empresa e crachá.
- m) Nunca entrar em atrito ou confronto, de qualquer natureza, com outros funcionários, servidores ou visitantes da Instituição, buscando em caso de dúvida ou de falta de competência para decidir sobre certas questões, o apoio e orientação de sua chefia, repassando-lhe o problema.
- n) Não abandonar seu posto, a não ser em casos de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rápido possível, à sua chefia imediata;
- o) Assumir o posto, devidamente uniformizados, e com aparência pessoal adequada.
- p) Comunicar imediatamente ao Contratante, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

7. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

7.1 Não há impacto ambiental observável na execução das atividades a serem contratadas.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

8.1 Nos termos do art. 47, inciso II, da Lei Federal n.º 14.133/2021, as licitações atenderão ao princípio do parcelamento, quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso. Na aplicação deste princípio, o § 1º do mesmo art. 47 estabelece que devam ser considerados a responsabilidade técnica, o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens, e o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado. Em vista disto, o princípio do parcelamento não deverá ser aplicado a presente contratação pelas razões abaixo apontadas.

8.2 Após análise técnica e econômica, optou-se por **não realizar o parcelamento** da contratação para o atendimento/recepção da Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE). A decisão foi baseada nos seguintes fatores:

8.2.1 A contratação dos serviços em lote único, sem parcelamento do seu objeto, é a que melhor atende os interesses e necessidades da Administração por ser uma prestação de serviço de natureza unitária. Quanto maior o valor do contrato, mais se torna atraente para as empresas do segmento não



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

sendo viável parcelar uma única forma de contratação identificada como solução em vários contratos. Assim, não haverá a necessidade de gerir mais de um contrato, havendo economia nos procedimentos da fiscalização de contratos, pois os controles serão exercidos somente sobre uma contratada. Também, resta verificada a economia de recursos financeiros, pois não serão duplicadas as publicações dos eventuais resultados de julgamento da licitação, dos extratos de contrato e termos de aditamentos e; Economia de recursos humanos, visto que tanto a equipe que processará a licitação, como a assessoria jurídica e a equipe de fiscalização, concentrarão suas ações em um único procedimento de contratação; Ainda, não haverá nenhum prejuízo para os licitantes, pois o volume de negócios será atraente para que muitas empresas do mercado possam participar da licitação, garantindo a lisura, a competitividade e a livre concorrência no certame. Nesse sentido, o objeto que se pretende licitar não deve ser parcelado, pois, a despeito de ser viável tecnicamente, o parcelamento não é viável economicamente e traz prejuízo para o conjunto da solução. Um número maior de contratos pode implicar maior dificuldade para fiscalizar. Não foi possível formar convicção de que haverá ganho de escala com a contratação em item único, mas existe a compreensão de que haverá perda com o parcelamento, pois o valor da parcela referente a cada profissional seria pequeno e pouco atraente para o mercado.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

9.1 A implementação da solução proposta para os serviços de atendimento/recepção da Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE) visa alcançar os seguintes resultados, em termos de economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis:

9.1.1 Continuidade dos Serviços de Atendimento: Garantir a manutenção ininterrupta dos serviços de atendimento, tanto presencial quanto remoto através dos canais de comunicação da SAE, assegurando que todas as demandas dos cidadãos sejam atendidas de maneira eficiente e contínua.

9.1.2 Satisfação dos Usuários: Proporcionar um atendimento ágil e de qualidade, assegurando que servidores, fornecedores e usuários tenham um ambiente seguro e eficiente ao acessar os serviços da SAE.

9.1.3 Eficiência Operacional: Garantir que as funções de atendimento sejam desempenhadas de forma eficaz, conforme as especificações e requisitos estabelecidos. A experiência das empresas contratadas visa otimizar o desempenho dos serviços e atender às necessidades operacionais da SAE.

9.1.4 Conformidade Legal e Regulatória: Atender às exigências legais e regulatórias, utilizando uma modalidade de contratação que esteja em conformidade com a Lei nº 14.133/2021. O pregão eletrônico, como forma de licitação, garante transparência, competitividade e eficiência no processo de contratação.

9.1.5 Em suma, a contratação de serviços de atendimento terceirizados visa assegurar a continuidade, segurança e eficiência das operações da SAE, ao mesmo tempo em que oferece uma solução econômica e em conformidade com as regulamentações vigentes.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE PELA ADMINISTRAÇÃO PARA A CELEBRAÇÃO DO CONTRATO E ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

10.1 Não há necessidades de adequações no ambiente do órgão para a realização dos serviços a serem contratados.

10.2 Após a realização do Estudo Técnico Preliminar (ETP), o Termo de Referência será elaborado e caso aprovado pela Autoridade Competente, será realizado o Processo licitatório na modalidade pregão, conforme quantidades e especificações contidas no presente ETP. Ainda, a Autarquia deverá promover a ciência e capacitação dos servidores para correta fiscalização e gestão contratual para que o contrato seja cumprido a rigor do estabelecido pela lei.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1 Não há qualquer tipo de contratação que se relacione a este na Autarquia SAE.

12. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

12.1 Com base na análise das necessidades operacionais e de segurança da Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE), foram definidos os seguintes itens a serem contratados, acompanhados das respectivas estimativas de quantidades:

Item	Serviços	Carga Horária Semanal	Dias da semana	Turno	Quantidade de postos	Quantidade de pessoas
01	Atendente Recepcionista	40h	Segunda à sexta	Diurno	05 postos de 8h/dia	05

12.2. Do local para execução dos serviços: Os serviços serão executados na sede da Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba – Rua 33, 474 – Setor Sul – Ituiutaba/MG.

13. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.1 Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU) são as estimativas preliminares dos preços dos itens a contratar feitas com base no levantamento de mercado, no intuito de apoiar a análise de viabilidade da contratação, em especial com respeito à relação de custo-benefício da contratação.

13.2 Em vista disto, foram realizadas cotações de prestação de serviços para averiguação do preço do objeto praticado no mercado, as quais resultaram no custo estimado mensal de R\$xxx (por extenso).

13.3 O custo estimado total anual da contratação é de R\$xxx (por extenso).

13.4 A presente estimativa possui como fonte pesquisa realizada através de pesquisa direta realizada com xx (por extenso) potenciais fornecedores para os quais fora realizada solicitação de cotação.

Ou

13.4 A presente estimativa possui como fonte pesquisa consulta ao banco de preços, através do qual foi possível estimar o custo unitário da mão de obra a ser contratada.

13.5 A pesquisa supracitada encontra-se anexa ao presente Estudo Técnico Preliminar.



Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

GERÊNCIA COMERCIAL

Estudo Técnico Preliminar

Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

14.1 Com base nas informações levantadas ao longo do estudo técnico desenvolvido declaramos que a solução apresentada é viável de prosseguir e ser concretizada, pois:

- a) A necessidade apontada é clara e adequadamente justificada;
- b) As quantidades e demais exigências a contratar estão coerentes com os requisitos quantitativos e qualitativos que precisam ser atendidos para resolução da necessidade identificada;
- c) A análise de mercado demonstrar haver significativo número de empresas no mercado regional capazes de prestar os serviços demandados.
- d) Os resultados pretendidos com a solução escolhida atendem aos requisitos apresentados e agregam valor em termos de economicidade, eficácia e eficiência.

15. DATA E ASSINATURAS

Ituiutaba, 30 de julho de 2024

Lidiane Aparecida Silva
GERENTE DO SISTEMA COMERCIAL

Roger Bruno Moreira Féo
SUPERVISOR